

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE EL ALTO

CARRERA INGENIERÍA DE SISTEMAS



PROYECTO DE GRADO

“SISTEMA WEB DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE”

CASO: EMPRESA TIGO ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para optar al título de licenciatura en Ingeniería de Sistemas

MENCIÓN: GESTIÓN Y PRODUCCIÓN

Postulante: Arthur Ignacio Yujra Apaza

Tutor metodológico: Ing. Maricel Yarari Mamani

Tutor especialista: Lic. Beatriz Colque Condori

Tutor revisor: Lic. Wendy Sarmiento Martínez

EL ALTO – BOLIVIA
2019

RESUMEN

La evolución misma de la tecnología de la información, en el contexto definido por una sociedad de servicios, plantea nuevos desafíos a la educación que en un futuro la obtención y organización de la información se convertirá en la actividad vital dominante para una parte importante de la población.

Actualmente la sociedad tiene una computadora, enlazada en red o aisladas las cuales se utilizan en instituciones educativas superiores, empresas, fabricas, hospitales, bancos y otros.

Dependemos de estas máquinas para poder comunicamos y poder conservar nuestra información, las utilizamos para poder automatizar la información y brindar reportes de manera rápida y oportuna.

Por tal motivo el "Sistema Web de Administración de Documentos de Atención al Cliente", se desarrolla e implementa con el propósito de mejorar los procesos manuales en la administración de información de las transacciones que se realiza por cada servicio solicitado por los clientes, con el propósito de poder tener documentación respaldada, satisfacer las necesidades como optimización de tener respaldos oportunos sobre transacciones de cada servicio realizado a solicitud de los clientes.

Permitiendo proporcionar información confiable, segura y oportuna, disminuyendo el trabajo excesivo del personal de atención al cliente, ayudando para una mejor experiencia al cliente en situaciones de reclamos.

Durante el desarrollo de este sistema se aplicó la metodología UWE, además se tomó como un método de trabajo Scrum que propone un modelo de proceso incremental, basado en iteraciones, se utiliza herramientas de programación y un gestor de base de datos confiable además se utilizara la norma ISO 9126 para la calidad del sistema.

Una vez concluida "Sistema Web de Administración de Documentos de Atención al Cliente", se procederá a elaborar las pruebas de funcionamiento, pruebas de calidad

de software y seguridad basada en las normas, para poder ser implantado en la empresa Tigo.

Palabras clave: UWE, Scrum, norma ISO 9126.